

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, F. A. (2014). *Impact of service quality, trust and perceived value on customer loyalty in Malaysia services industries. Procedia Social and Behavioral Sciences*, 298-304.
- Cahaya, Eva. 2015. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Sony Experia Z Series Di Counter Insight Plaza Marina Surabaya Program Study S1 Pendidikan Ekonomi.
- Chinomona, R. (2013). *Customer satisfaction, trust and loyalty as predictors of customer intention to re-purchase South African retailing industry. Mediterranean Journal of Social Science*.
- Christy Jacklin Gerung, J. S. (2017). PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN. *jurnal EMBA*.
- Denis Bahy, H. S. (2018). Pengaruh kualitas layanan, harga, dan *word of mouth* terhadap keputusan pembelian jasa di J&T Surabaya. *Jrunal ilmi dan riset manajemen*.
- Dewi Maharani Purbasari, D. L. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap pembelian ulang. *Jurnal Inspirasi Bisnis & Manajemen*, 43-54.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 20 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, Tri Hastuti. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia di Kota Solo". Skripsi yang diterbitkan. Surakarta: Universitas Muhammadiyah.
- Juniantara, I. M. (2018). Pengaruh persepsi harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas konsumen. *E-Jurnal Manajemen Unud Vol. 7*, 5955-5982.
- Kotler, P., & Keller, L. K. (2011). *Marketing Management* (14 edition). Upper Saddle River: N.J: Pearson.k.
- Kim, Y. W. (2018). *Assessing the effects of consumers' product evaluations and trust on repurchase intention in e-commerce environments. International Journal of Information Manajemen*.
- Kusdyah, I. (2017). Persepsi harga, persepsi merek, persepsi nilai, dan keinginan pembelian ulang jasa clinic kesehatan (Studi kasus Erha clinic Surabaya). *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 7 no. 1*.
- Lalinthorn Mmarakanon, V. P. (2017). *Perceived quality, perceived risk and customer trust affecting customer loyalty of environmentally friendly electronics products. Kasetsart Journal of Social Sciences*.

- Lenzun, Jessica, dkk. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. *Jurnal Emba* Vol.2 No.3 September 2014, Hal.1237-1245.
- Mardikawati, Woro dan Farida, Naili. 2013. “Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi”. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Semarang: UNDIP
- Mulyo Budi Setiawan, U. (2015). Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan komitmen terhadap loyalitas nasabah (Studi pada Pd. BPR Bank pasar Kendal). *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 215-227.
- Remi Mencarelli, C. L. (2017). *Influences of the perceived value on actual repurchasing behavior Empirical exploration in a retailing context. Journal of Retailing and Customer Services*.
- Rifalfi, K. S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan transportasi online Gojek terhadap Kepuasan pelanggan pada mahasiswa/i administrasi niaga Politeknik negeri Jakarta. *Epigram vol. 13 no. 2*.
- Sarwo Eddy Wibowo, E. R. (2013). Pengaruh persepsi kualitas pelayanan, terhadap niat pembelian ulang pada toko buku gramedia Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi Volume 4 Nomor 1*.
- Satrio, M. T. (2016). Pengaruh harga dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan produk footwear yongki komaladi. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol. 5 no. 7*.
- Sekaran, uma. (2010). *Research Methods for Business*.
- Vincent Cheow Sern Yeo, S.-K. G. (2017). *Consumer experiences, attitude and behavioral intention toward online food delivery (OFD) services. Journal of Retailing and Consumer Services*, 150-162.